

Glasfaser Business

1. Allgemeines

Die DCC DuisburgCityCom GmbH (im Folgenden: DCC) bietet je nach vertraglicher Vereinbarung und im Rahmen ihrer bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten folgende Leistungen zu einem Internetanschluss inkl. Internetflatrate an. Die Internetprodukte können durch optional buchbare zusätzliche Leistungen und ergänzt werden. Das Angebot der DCC umfasst folgendes Hauptprodukt:

Typ	Produkt
Internet	DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business

DCC erbringt diese Leistungen zu den nachfolgenden beschriebenen Bedingungen für die Dauer des Vertrages.

Eine Leistungserbringung kann nur dann erfolgen, wenn eine Glasfaserleitung einschließlich LWL-Abschlusspunkt / Hausübergabepunkt zum Leistungsort (Gebäude des Kunden) besteht.

Die Nutzung des Internet-Anschlusses erfordert eine Stromversorgung in den Räumlichkeiten des Kunden; eine Stromversorgung aus dem DCC-Netz ist – auch bei Stromausfall beim Kunden – nicht möglich.

2. Bereitstellung

Der Kunde erhält ein Netzabschlussgerät (NT), welches im Eigentum der DCC verbleibt und nach Ablauf der Vertragslaufzeit an die DCC herauszugeben ist. Das NT wird durch den Service-Techniker von DCC betriebsfähig bereitgestellt. Die betriebsfähige Bereitstellung erfolgt in unmittelbarer Nähe des Glasfaser-Netzabschluss (Hausübergabepunkt). Die physikalischen Schnittstellen zum Anschluss des Kunden-LAN sind Ethernet-Schnittstellen gemäß IEEE 802.3 10/100 BaseT bzw. 1000 BaseT. Gegen Aufpreis kann dem Kunden eine Schnittstelle auf Glasfaserbasis bereitgestellt werden (SFP). Bei DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 1000 ist diese in der Leistung enthalten. Eine betriebsfähige Bereitstellung durch die DCC liegt vor, wenn ein Anschluss des NT direkt am Hausübergabepunkt erfolgt und durch den Servicetechniker geprüft wurde.

2.1. Bandbreiten

Der von DCC umfasste Anschluss stellt symmetrische Bandbreiten am Hausübergabepunkt zur Verfügung. Eine Übersicht der verschiedenen Bandbreiten zeigt folgende Tabelle:

Produkt	Geschwindigkeit
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 300	300 Mbit/s
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 600	600 Mbit/s
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 1000	1.000 Mbit/s

2.2. Übertragungsgeschwindigkeit(en)

Die Übertragungsgeschwindigkeiten richten sich nach dem in der Beauftragung gewählten Produkt.

Die angegebenen Übertragungsgeschwindigkeiten gelten am Glasfaser-Netzabschluss. Abhängig von den technischen Eigenschaften der verwendeten Endgeräte (Router, PC, und deren Software „Betriebssystem, Anwendungssoftware“) können die nutz- und messbaren Werte niedriger ausfallen (insbesondere über WLAN). Die an der LAN-Schnittstelle des Routers verfügbaren Übertragungsgeschwindigkeiten können zudem durch die maximale Datenübertragungsrate dieser Schnittstelle begrenzt werden (max. 100 Mbit/s bei Fast-Ethernet, 1.000 Mbit/s bei Gigabit-Ethernet). Bei einem Glasfaser-Anschluss bis in die Räumlichkeiten des Kunden beträgt die maximale Datenübertragungsrate derzeit 1.000 Mbit/s (Gigabit-LAN-Schnittstelle des DUISBURG CITYCOM-Glasfaser-Abschlussgerätes).

Datenübertragungsraten	Download	Upload
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 300	300	300
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 600	600	600
DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business 1000	1.000	1.000

2.3. Datenvolumen

Der vom Kunden in Anspruch genommene Datentransfer ist durch das monatliche Entgelt (Internet-flatrate) abgedeckt. Es fallen keine weiteren Einwahl-, Verbindungs- oder Volumenkosten für den Internetzugang über den DCC-Anschluss an.

2.4. IP-Adresse

DCC stellt dem Kunden optional für die Vertragslaufzeit 6 öffentliche IPv4- oder 6 IPv6- Adressen unter Berücksichtigung der geltenden Vergaberichtlinien der RIPE zur Verfügung. Der DCC-Internetanschluss beinhaltet standardmäßig eine feste IPv4-Adresse. DCC stellt dem Kunden optional zusätzliche öffentliche IPv4-Adressen für die Vertragslaufzeit zur Verfügung unter der Voraussetzung, dass der RIPE zugestimmt hat. Optional wird dem Kunden ein /56-IPv6-Adressraum zugewiesen. Dabei wird der DCC-Internetanschluss im Dual-Stack-Modus betrieben.

2.5. Registrierung und Verwaltung Domain (optional)

DCC registriert oder übernimmt die Verwaltung von Domainnamen weltweit registrierter Top Level Domains (TLD) strikt nach den Richtlinien des DeNIC, ICANN oder ggf. anderer Domainname-Vergabestellen. Weitere Informationen zu den Vergaberichtlinien unter www.denic.de oder www.icann.org. Bei der Übernahme eines Domainnamens wickelt DCC nach vorliegender Freigabe des Domainnamens, die vom Kunden bei seinem bisherigen Provider zu erwirken ist, alle notwendigen administrativen Prozesse ab (z. B. Providerwechsel). Der Kunde hat hier bei seinem bisherigen Provider schriftlich die Übertragung seiner Domains zu beantragen. Eine Kopie dieser Kündigung ist DCC zuzuleiten.

2.6. Domain Name System (optional)

Der Domain Name Server (DNS) setzt einen Domainnamen in eine IP-Adresse um. Standardmäßig wird ein Secondary-DNS für bei DCC registrierte Domains konfiguriert und betrieben. Die Kosten sind im Domain-Preis enthalten. Für nicht über die DCC registrierte Domains fallen bei Nutzung des Secondary DNS Kosten je eingerichteter Zone gemäß Preisliste an.

3. IP-Router (optional)

DCC überlässt und wartet einen für das DCC-Netz optimierten Router am Leistungsort für den Zeitraum der Vertragsdauer, der den Zugang zum jeweiligen Telekommunikationsnetz und den Anschluss von Telekommunikationsendgeräten (z. B. PC) ermöglicht.

Der Kunde erhält das Endgerät postalisch vor dem Installationstermin zugesandt. Der Router verbleibt im Eigentum der DCC. Sollte ein Austausch des Gerätes erforderlich sein (bspw. im Rahmen der Gewährleistung), besteht kein Anspruch auf Bereitstellung des gleichen oder eines anderen bestimmten Endgeräts. Der Router beinhaltet u.a. einen Anschluss für analoge Telefone/Faxgeräte. Der Router kann zusätzliche Leistungsmerkmale (z.B. TK-Anlage, DECT) beinhalten, die der Kunde nutzen kann. Ein Ersatzgerät wird jedoch in seinen für den Vertrag wesentlichen Funktionen dem Ursprungsgerät entsprechen („fit in form & function“).

4. Installation

Das NT wird gemäß der bei Auftragserteilung vom Kunden getroffenen Produktauswahl von der DCC vor Ort beim Kunden installiert. Die Stromversorgung für die Endgeräte ist durch den Kunden

Glasfaser Business

bereitzustellen. Eine Verkabelung zwischen Hausübergabepunkt und NT ist bis max. 3m im selben Raum inkludiert. Für eine darüber hinaus gehende Inhouse-Hausverkabelung ist eine separate kostenpflichtige Vereinbarung zu treffen.

5. Entstörung

Die DCC beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten. Die Störungsannahme erfolgt über die DCC-Hotline unter der Telefonnummer **0203-604-2001** oder per E-Mail an serviceesk@duisburgcity.com zu den unter den Punkten 5.2 und 5.3 genannten Servicezeiten.

5.1. Service Level Agreement (SLA)

Soweit mit DCC nichts Abweichendes vereinbart wurde, gilt der Service-Level „Gold“ für DCC-Internetanschluss.

5.2. Service Level Agreement (SLA) - Gold

Verfügbarkeit der Anbindung am Hausübergabepunkt (einfach)	99,5 %
Störungsannahme & Servicebereitschaft	24h / 365 Tage
Reaktionszeit	180 Minuten
Reparaturzeit pro Störungsereignis	8 Stunden
Rückmeldung	Nach Beseitigung
Anmeldung Wartungsfenster	5 Tage
Wartungsfenster	Mo.-So.: 2 – 6 Uhr
Messung der Ausfallzeit	durch Störungsticket
Eröffnung einer Störung	Störungsmeldung durch Kunden

5.3. Service Level Agreement (SLA) - Platin

Der Service-Level kann nur in Kombination mit einer redundanten Verbindung (hinsichtlich des gleichen Gebäudes mindestens zwei Gebäudeeinführungen und mindestens einen weiteren DUISBURG CITYCOM Glasfaser Business Vertrag) gewährt werden. NT Die unten genannte Verfügbarkeit bezieht sich darauf, dass zumindest ein Hausübergabepunkt funktionsbereit ist.

Verfügbarkeit (redundant)	99,9 %
Reaktionszeit	60 Minuten
Reparaturzeit pro Störungsereignis	4 Stunden
Alle anderen Rahmenbedingungen analog zu SLA „Gold“.	

5.4. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit ist die für einen Bewertungszeitraum von 12 Monaten ermittelte tatsächliche Verfügbarkeit des Anschlusses (in Stunden) in Relation zur Gesamtzahl der theoretisch möglichen Anschlussstunden. Der Anschluss ist dabei verfügbar, solange der Kunde Verbindungen aufbauen und entgegennehmen kann. Dagegen ist die Ausfallzeit die Summe aller Reparaturzeiten innerhalb der Messperiode.

Die Zeit in der die Verbindung als gestört - und damit als nicht verfügbar - gilt, wird in den jeweiligen Störungstickets festgehalten. Folgende Zeiträume bzw. Ereignisse führen trotz Ursächlichkeit nicht dazu, dass eine Verbindung als gestört gilt:

- Ausfallszeiten, die außerhalb des Einflussbereiches von DCC liegen, z.B. Stromausfall an den Einrichtungen des Endkunden oder bei Störungen oder sonstiger eingeschränkter Verfügbarkeit der Inhouse-Verkabelung.
- Höhere Gewalt
- Zeiten, in denen der Kunde für die Meldung der Störungsbehebung nicht erreichbar ist.
- Verstöße des Kunden gegen die Mitwirkungspflicht zur Schadensminderung (z.B. Zugang zu den Einrichtungen)
- Geplante Unterbrechungszeiten für Reparaturen oder Wartungsarbeiten oder aus ähnlichen betrieblichen Gründen, soweit sie mit dem Kunden vorher abgestimmt worden sind.

- Bei Großschäden: ein Großschaden liegt dann vor, wenn die Betriebsunterbrechung eine Reparatur auf 100 Meter beschädigter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der innerhalb von 8 Stunden objektiv nicht behebbar ist. Des Weiteren liegt ein Großschaden vor, wenn die Betriebsunterbrechung in U-Bahn Trassen und U-Bahnhöfen eine Reparatur auf 10 Meter Länge bedingt oder ein Schaden vorliegt, der objektiv innerhalb von 8 Stunden nicht behebbar ist.

5.5. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit der Benachrichtigung über eine Störung im Sinne der Nichtverfügbarkeit durch den Kunden bei der DCC-Hotline bis zur Aufnahme von Aktivitäten die zur Fehlerbehebung führen.

5.6. Störungsbehebung- und Reparaturzeit

Die Reparaturzeit beginnt mit der Benachrichtigung über eine Störung durch den Kunden an der DCC-Hotline. Die Reparaturzeit endet mit der Benachrichtigung des Kunden über die Wiederherstellung der Funktion des DCC-Internetanschlusses.

5.7. Planbare Arbeiten / Wartung

Zur Erhaltung der Funktionalität des Netzes führt die DCC regelmäßig Wartungsarbeiten durch. Die DCC wird sich in diesem Zusammenhang bemühen, die Auswirkungen der Wartungsarbeiten auf die vertraglich geschuldete Dienstleistung so gering wie möglich zu halten. Geplante Arbeiten am Transport- und Accessnetz, die zum Ausfall des DCC-Internetanschlusses führen, werden dem Kunden in der vereinbarten Zeit im Voraus in Textform mitgeteilt und gelten nicht als Störung, d.h. diese wird nicht auf die Verfügbarkeit des Dienstes angerechnet.

6. Weiterentwicklung

Die DCC ist berechtigt, Änderungen an den Vertragsleistungen vorzunehmen, die der technischen Weiterentwicklung in der Branche entsprechen (z.B. infolge der Einführung neuer technischer Standards, Normen oder Technologien betreffend die Übertragungswege, Signale, Empfangsgeräte, Datensicherheit oder ähnliches), soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Die DCC wird den Kunden über Änderungen der Vertragsleistungen rechtzeitig im Voraus informieren.